2009 - 2010
Rapport annuel

Agricorp®

An agency of the Government of Ontario
Un organisme du gouvernement de l'Ontario

Établir un lien entre producteurs et programmes

Table des matières

À propos d'Agricorp

Notre mission 1
Message du président 2

Gouvernance

Gouvernance du conseil d'administration 4
Conseil d'administration 6
Message du directeur général 7

Soutien 9
Adaptation 13
Un langage clair et simple 17
Intégrité 21

Faits saillants financiers

Faits saillants financiers 25
Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers 26
États financiers 28
Notes afférentes aux états financiers 31

Lorsque des facteurs tels que des conditions météorologiques imprévisibles, l'instabilité des marchés et les pertes de production peuvent perturber les activités des entreprises agricoles, les programmes de gestion des risques de l'entreprise d'Agricorp procurent un soutien financier aux producteurs agricoles.

En sa qualité d'organisme du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (MAAARO), Agricorp offre des programmes gouvernementaux et non gouvernementaux qui ont pour but d'aider les producteurs ontariens à prendre en charge les risques liés à l'exploitation agricole. Notre organisme est également chargé par le gouvernement provincial d'offrir ces programmes et de maintenir les normes les plus élevées en matière de responsabilité financière, de transparence, de l'obligation de rendre des comptes, de gestion du risque et du service à la clientèle.

Nos clients sont des professionnels judicieux, motivés et passionnés du secteur de l'agriculture qui assurent la gestion d'entreprises complexes. Ils sont des producteurs de céréales et d'oléagineux, de légumes et de fruits; ils sont des horticulteurs, des éleveurs de bétail, de vaches laitières, de volailles et de porcs. C'est un secteur dans lequel les risques sont grands et les marges d'erreur sont minces. Et à la base, il y a l'importance que nous attachons à écouter nos clients et à faire preuve de souplesse.

Notre effectif de plus de 400 employés sert plus de 47 000 producteurs dans la province et veille à l'exécution rapide et efficace des nombreux programmes que nous offrons. Nous sommes fiers du rôle exceptionnel que nous jouons dans le secteur de l'agriculture en Ontario et nous travaillons constamment à comprendre les besoins de nos clients.

Notre vision

Être une organisation polyvalente, axée sur le client qui travaille avec des partenaires pour offrir de façon novatrice des programmes et services qui améliorent la vitalité de l'agriculture en Ontario.

Notre mission

Nous établissons des liens entre les producteurs et les programmes. Nos partenariats ont pour objet d'élaborer des programmes de gestion des risques qui sont adaptés aux besoins changeants de l'agriculture.

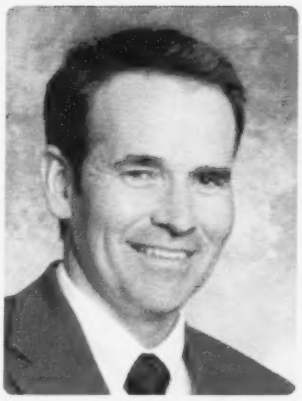
L'exécution est notre point fort. Notre préoccupation centrale consiste à offrir des programmes de qualité qui sont efficaces.

Les clients demeurent notre priorité. Nous voulons offrir à nos clients un service hors pair et des programmes qui leur procurent une sécurité financière tout en les aidant à gérer leurs risques.

Nos ressources humaines sont à la base de notre succès. La collaboration et l'amélioration continue canalisent nos nombreux atouts vers l'atteinte d'un objectif commun.

Nous veillons à rendre compte publiquement. Grâce à notre façon prudente de dépenser les fonds publics, nous offrons des programmes au nom de nos partenaires agricoles et gouvernementaux en faisant preuve de constance, d'ouverture et de fiabilité.

Message du président



Réflexion sur ma première année de mandat

Mon mandat à titre de président a commencé en 2009, ce qui coïncidait avec la mise en œuvre par Agricorp d'un grand nombre de mesures de transformation. Ce fut une année intéressante et j'ai beaucoup appris sur Agricorp et les défis auxquels fait face l'organisme.

J'ai eu l'occasion d'en apprendre davantage sur ces défis lorsque j'ai participé cette année à un certain nombre de réunions de groupements de producteurs spécialisés afin de renforcer les relations que nous avons eux, de leur faire part des priorités du Service à la clientèle d'Agricorp et de mieux comprendre comment Agricorp peut répondre à leurs besoins. C'était également l'occasion pour l'industrie de comprendre le mandat d'Agricorp, sa manière de fonctionner et de poser des questions.

J'ai aimé travailler avec tous les membres du conseil d'administration. Leur expertise collective, leur soutien et leur professionnalisme m'ont permis de remplir rapidement mon rôle pendant ma première année à la tête du conseil d'administration. Bien que nous ayons obtenu des résultats remarquables, j'aimerais souligner le travail accompli pour renforcer le rôle de surveillance du conseil d'administration.

En 2009, nous avons créé le comité de gouvernance et des ressources humaines qui avait pour responsabilité de formuler et de recommander des principes et des politiques de gouvernance pour le conseil d'administration, y compris les nominations. Le comité est également responsable de surveiller les programmes de ressources humaines, y compris la rémunération, les politiques sur les ressources humaines et la planification de la relève.

Un excellent bilan

Il s'agit de mon premier message à titre de président du conseil d'administration et j'ai le plaisir de vous communiquer que l'exercice 2009-2010 a été couronné de succès pour Agricorp.

« Au cours de cet exercice financier, Agricorp a réalisé des progrès très satisfaisants en visant à améliorer le plus possible le service à la clientèle à partir des systèmes actuels, tout en reconnaissant que des changements plus profonds prendront plus de temps à s'opérer dans le contexte fiscal actuel. »

Ce succès est le reflet du travail acharné de l'équipe de la haute direction et des employés en vue d'améliorer la manière dont Agricorp assure la prestation de ses programmes de gestion des risques et du service à la clientèle. Ce succès est également le fruit de décisions importantes, soulignées dans le plan de renouvellement, qui ont été prises l'an dernier en réponse à la vérification de l'optimisation des ressources.

Agricorp a réalisé des progrès importants en ce qui concerne ses objectifs à atteindre. Les objectifs ont été atteints ou dépassés dans la majorité des cas. Au cours de cet exercice financier, Agricorp a réalisé des progrès très satisfaisants en visant à améliorer le plus possible le service à la clientèle à partir des systèmes actuels, tout en reconnaissant que des changements plus profonds prendront plus de temps à s'opérer dans le contexte fiscal actuel. Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle d'Agricorp ont montré une amélioration importante comparativement à l'exercice précédent, ce qui confirme le travail entrepris pour renforcer les relations avec les clients.

« Agricorp se doit de continuer de respecter les normes les plus élevées en matière de transparence si l'organisme désire conserver la confiance des producteurs, particulièrement en ces temps difficiles. »

L'obligation de rendre des comptes au public constitue l'élément central des activités d'Agricorp et je suis heureux de constater que l'on continue d'accorder une grande importance à cette obligation. Agricorp se doit de continuer de respecter les normes les plus élevées en matière de transparence si l'organisme désire conserver la confiance des producteurs, particulièrement en ces temps difficiles.

Agricorp continue de faire preuve de responsabilité financière, grâce à une compréhension aiguë des priorités et à un modèle de gestion qui répond aux besoins des clients. En fait, la mesure des coûts et du rendement d'Agricorp s'aligne sur celle des autres provinces et, dans la majorité des cas, arrive en tête du classement national.

Même si cela fut une très bonne année pour Agricorp, il y a toujours de la place pour l'amélioration.

J'ai hâte de travailler en étroite collaboration avec la Ministre en vue d'examiner le mandat d'Agricorp, de m'assurer que l'organisme répond aux attentes de la Ministre et qu'il est bien positionné pour appuyer à la fois le gouvernement et le secteur agricole.

J'ai le privilège de servir un groupe exceptionnel d'administrateurs et une équipe de gestion dirigée par Randy Jackiw qui partagent un engagement commun envers les objectifs d'Agricorp et envers l'excellence dans l'accomplissement de ceux-ci. Quand je pense à l'avenir, mes collègues administrateurs et moi-même sommes certains qu'Agricorp continuera de remplir son mandat avec intégrité.

Larry Skinner
Président

Gouvernance du conseil d'administration

Les activités d'Agricorp sont basées sur des relations basées sur la confiance. La confiance que nous ferons tout notre possible pour aider les producteurs au moment où ils en ont le plus besoin. La confiance que nous dirigerons l'organisme de manière à jouir de la confiance de nos clients. Pour conserver cette confiance, Agricorp respecte rigoureusement les exigences réglementaires et les meilleures pratiques de gestion afin d'assurer une gouvernance solide et efficace à travers l'organisation.

Organisme opérationnel

Agricorp est un organisme du gouvernement de l'Ontario et il est classé comme entreprise opérationnelle. Les organismes œuvrant en tant qu'entreprise opérationnelle vendent des produits ou des services au public comme des entreprises commerciales. Nous suivons les lignes directrices et observons les normes de conduite les plus élevées. Nous assumons la responsabilité de l'utilisation judicieuse des fonds publics et de l'exécution des mandats établis.

Compétence législative

Agricorp a été établi en 1997 par le gouvernement provincial en vertu de la *Loi de 1996 sur Agricorp*. La Loi précise l'objet des activités d'Agricorp, ses pouvoirs, ses mandats et sa structure organisationnelle. La Loi autorise également le conseil d'administration d'Agricorp à adopter des règlements administratifs sur les politiques relatives aux activités du conseil d'administration. Agricorp est régi par un conseil d'administration qui rend des comptes au ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario.

Indépendance du conseil d'administration

Les lignes directrices de gouvernance du conseil d'administration, ainsi que les rôles et les responsabilités du président, des membres et des comités du conseil d'administration sont décrits dans les règlements du conseil d'administration et comprennent les responsabilités suivantes :

- Surveillance des opérations fiduciaires et des activités de l'organisme
- Planification stratégique
- Gestion des risques et contrôle interne
- Conduite légale et éthique
- Orientation, formation continue et évaluation des administrateurs
- Liaison des activités avec le MAAARO

Les rôles du directeur général et du président du conseil d'administration d'Agricorp sont séparés et distincts, ce qui est conforme avec les meilleures pratiques en matière de bonne gouvernance.

Capacité et rendement du conseil d'administration

Le conseil d'administration se réunit sur une base trimestrielle évalue régulièrement son rendement collectif grâce à un processus structuré d'autoévaluation qui est animé par un consultant externe. Cela permet non seulement de préciser le processus de nomination, mais également de répondre aux besoins futurs du comité en matière de formation et à la nécessité de faire appel à des experts-conseils externes sur des questions techniques précises.

Orientation et formation des membres du conseil d'administration

Après sa nomination au conseil d'administration, chaque membre reçoit une orientation détaillée et rencontre les autres membres du conseil d'administration ainsi que les membres de la haute direction afin de comprendre les affaires d'Agricorp et les enjeux actuels auxquels l'organisation est confrontée. Les membres du conseil d'administration participent régulièrement à des séances de formation sur la gestion financière, la gestion des risques de l'entreprise, les meilleures pratiques en matière de gouvernance et la gestion du régime de pension.

Membres du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont nommés par le lieutenant-gouverneur par le biais d'un décret sur la recommandation de la ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales. Les membres du conseil ont une expérience variée afin d'offrir un large éventail de perspectives et une surveillance adéquate des activités de l'organisation. En outre, une rencontre de planification stratégique annuelle a lieu au cours de laquelle le conseil passe en revue les activités de gouvernance et détermine les améliorations à apporter à celles-ci et engage le processus de planification stratégique pour s'assurer qu'Agricorp ne dévie pas de son cap. Depuis le 31 mars 2010, le conseil d'administration est formé de neuf membres.

Comité des finances et de la vérification

Le conseil d'administration d'Agricorp a un comité des finances et de la vérification dont le mandat est de surveiller la gestion financière d'Agricorp et de donner des conseils à cet égard, notamment :

- En assumant un rôle de contrôleur, en supervisant la gouvernance d'Agricorp et en faisant rapport au conseil d'administration en communiquant les besoins commerciaux, les attentes et les priorités d'Agricorp à la Division de la vérification interne de l'Ontario.
- En communiquant les besoins commerciaux, les attentes et les priorités d'Agricorp à la Division de la vérification interne de l'Ontario.
- En approuvant les évaluations des risques d'Agricorp et les stratégies de vérification.
- En contrôlant la pertinence et la mise en œuvre opportune d'actions à la suite des recommandations du vérificateur.
- En veillant au respect de la Politique de vérification interne *(Internal Audit Directive)*.
- En rencontrant les vérificateurs externes et le vérificateur général, pour examiner les états financiers en fin d'exercice.

Le comité supervise également le régime de pension et les activités de gestion des placements d'Agricorp, y compris l'examen périodique des énoncés de politique et de placement.

Comité de la gouvernance et des ressources humaines

Mis sur pied en 2009, le comité de la gouvernance et des ressources humaines du conseil d'administration supervise et conseille Agricorp sur les questions liées à la gouvernance et aux ressources humaines, notamment :

- Processus de nomination des membres du conseil d'administration.
- Orientation et formation des nouveaux membres du conseil d'administration.
- Philosophie générale en matière de rémunération.
- Planification de la relève pour les membres de la haute direction.
- Processus d'évaluation du régime de rénumération et du rendement de l'organisation.

Relations avec le MAAARO

Un protocole d'entente précise les attentes et les exigences en matière de déclaration pour les trois catégories suivantes : finance, dotation en personnel et administration. Ce protocole définit également les relations entre le Ministère et Agricorp, y compris les rôles et les responsabilités des acteurs clés comme la ministre, le sous-ministre et le président du conseil d'administration d'Agricorp dans l'exploitation de l'organisme.

Code d'éthique professionnelle, serment d'office et serment d'allégeance

Agricorp a un code d'éthique professionnelle complet qui édicte les normes en matière de conduite professionnelle et établit les normes en matière de comportement éthique et de responsabilités. Les membres du conseil d'administration et le personnel d'Agricorp doivent signer un formulaire d'accusé de réception par lequel ils conviennent de se comporter conformément au code.

Le serment d'office et le serment d'allégeance servent à rappeler aux employés le poids des obligations et des responsabilités qu'ils assument à titre de membres de la fonction publique.

Conseil d'administration

Larry Skinner – Président (Comté de Perth) • **13 mai 2009 – 12 mai 2012**
Larry est éleveur de porcs à plein temps. Il a siégé au conseil d'administration d'Ontario Pork pendant huit ans, dont trois à titre de président. Avant de commencer à exploiter son entreprise agricole, il a travaillé comme prêteur agricole pour la Banque TD. Il poursuit actuellement ses études de maîtrise en théologie à l'Université de Toronto.

David Epp – Vice-président (Comté d'Essex) • **7 février 2007 – 24 juin 2011**
David Epp appartient à la troisième génération d'une famille d'agriculteurs en plus d'être copropriétaire de Lycoland Farms Ltd. Il a été actif au sein de l'organisation Ontario Processing Vegetable Growers pendant 14 ans, dont deux à titre de président. Il cultive des cultures commerciales et des cultures destinées à la transformation.

William (Bill) Allison (Région d'Halton) • **30 avril 2008 – 29 avril 2011**
Bill est producteur de grandes cultures à Halton Hills. Il a déjà été directeur de la Fédération de l'agriculture de l'Ontario, ainsi que directeur et est président sortant de la *Ontario Soybean Growers* et président d'AGCare.

Gérald Beaudry (Comté de Nipissing) • **14 juin 2005 – 10 juin 2011**
Gérald Beaudry s'adonne à la production de semences sélectionnées depuis les 20 dernières années. Il a été directeur provincial de l'Association pour l'amélioration des sols et récoltes de l'Ontario et de l'Union des cultivateurs franco-ontariens, et il est le président local de l'Association pour l'amélioration des sols et récoltes de Nipissing Ouest.

Chris Button (Comté d'Elgin) • **5 juillet 2004 – 4 juillet 2010**
En tant qu'associé de la société DenHarder, McNames, Button LLP, Chris Button est comptable général accrédité. Il a occupé plusieurs postes de direction à sa chambre de commerce locale et il praticien enregistré en fiducie et patrimoine.

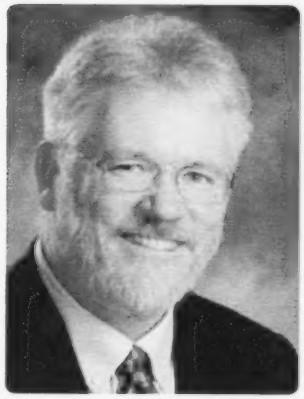
Rosemary Davis (Comté de Northumberland) • **6 mai 2009 – 5 mai 2012**
Agronome, Rosemary Davis est la propriétaire actuelle de Sunhil Farms Limited et de Sunhil Investments Limited. Elle agit également à titre d'administratrice au sein du conseil d'administration de la Northumberland Community Futures Development Corporation. Madame Davis a été la première femme à présider le Conseil d'administration de Financement agricole Canada.

Robert Emerson (Comté de Bruce) • **25 juin 2008 – 24 juin 2011**
Robert Emerson est un agriculteur depuis 1961 et a également joué un rôle actif dans la politique municipale. Robert Emerson bénéficie actuellement d'un congé autorisé du conseil d'administration d'Agricorp.

Barbara J. Miller (Toronto) • **7 février 2007 – 23 juillet 2009**
Barbara J. Miller est la présidente-directrice générale de Woodwylde Inc. Elle a occupé plusieurs postes par le passé, notamment sous-ministre au ministère du Développement économique et du Commerce de l'Ontario et agente administrative en chef et directrice de l'amélioration de la compétitivité de l'industrie alimentaire au ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario.

John Van Turnhout (Comté de Stormont) • **14 juin 2005 – 10 juin 2011**
Actif dans le domaine agricole depuis 1965, John Van Turnhout exerce diverses fonctions touchant la production laitière, la culture commerciale et le travail à forfait Il a été entre autres directeur du St. Lawrence River Institute of Environmental Sciences.

Message du directeur général



Les producteurs comptent sur le gouvernement pour qu'il les aide à gérer les risques inhérents à l'exploitation d'une entreprise agricole. Au cours de l'exercice 2009-2010, Agricorp a effectué, au nom du gouvernement, des paiements d'indemnisation de près de 300 millions de dollars aux producteurs agricoles de toutes les régions de la province.

Pour pouvoir poursuivre ce travail de manière efficace et responsable, nous devons faire appel à des processus solides, à des employés bien informés qui ont les compétences nécessaires et à des systèmes informatiques fiables. Nous avons également besoin de plans pour guider notre travail. Notre plan d'entreprise, qui décrit les initiatives et les projets particuliers, permet à notre organisation de rendre compte de ses activités, d'être sur la bonne voie et de donner suite aux priorités.

Les priorités d'Agricorp sont claires. Nous sommes engagés à améliorer l'expérience client, renforcer nos assises et opérer une transition vers une vision globale du client.

Améliorer l'expérience client

Agricorp gagne la confiance des clients grâce à des initiatives qui visent à améliorer l'expérience client. Nous avons pour objectif le traitement rapide et efficace des dossiers pour l'ensemble des programmes de gestion des risques. Pour atteindre ce but, nous offrons aux clients l'information dont ils ont besoin, au moment opportun, et ce, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées.

Nous bâtissons une organisation qui est à l'écoute de ses clients, qui est honnête et qui les aide à réussir. Nous effectuons également une gestion prudente du financement des programmes.

« Agricorp crée une culture qui place ses clients au cœur de toutes ses activités. »

Nous avons investi beaucoup de temps et d'efforts à nouer des relations plus étroites avec nos clients. Nous avons simplifié une grande partie de la documentation que nous leur offrons. Nos employés de première ligne ont reçu plus de formation sur l'ensemble de nos programmes. Nous avons mis en œuvre de nouveaux protocoles en matière de communications directes et téléphoniques.

Tout ce travail a été récompensé par des résultats plus élevés dans notre sondage sur la satisfaction sur la clientèle.

Renforcer nos assises

Agricorp crée une culture qui place ses clients au cœur de toutes ses activités. En officialisant nos processus opérationnels et en alignant nos employés sur ces processus, nous améliorerons l'expérience client.

L'uniformisation de nos processus assurera un traitement plus fiable, opportun et simplifié des dossiers des clients et créera un environnement de prestation qui peut s'adapter rapidement à de nouveaux programmes et changements de politiques sans compromettre la qualité du service à la clientèle.

Nous mettons en place une organisation plus disciplinée en adoptant des procédures normalisées d'exploitation, ainsi que des rôles et des responsabilités clairement définis. Nous adoptons les meilleures pratiques et les meilleurs processus de l'industrie. Nous investissons beaucoup de temps et d'efforts à améliorer la manière dont nous exécutons notre travail de manière à ce que nos processus soient normalisés pour offrir une prestation de services uniforme.

Opérer une transition vers une vision globale du client

Nous nous efforçons d'offrir à nos clients une expérience prévisible et uniforme pour l'ensemble des clients qui ne peut être entièrement atteinte que grâce à des systèmes informatiques intégrés qui peuvent être renouvelés. En raison de réductions budgétaires, nous devons apporter progressivement des améliorations à nos systèmes informatiques. À l'heure actuelle, nous faisons ce que nous pouvons avec les systèmes actuels et nous apportons des changements à hauteur du financement disponible et selon les besoins.

L'infrastructure des TI requiert beaucoup d'attention et nous collaborons avec le ministère en ce qui a trait à une approche équilibrée en vue de mettre en œuvre les changements à apporter à nos systèmes informatiques dans les limites financières actuelles.

Au cours de l'exercice 2009-2010, nous avons adopté une approche équilibrée et disciplinée en vue de réduire les risques et de solidifier notre position pour l'avenir tout en assurant la poursuite des activités quotidiennes. Nous avons pris des décisions raisonnables et empreintes de bon sens sur les projets que nous avons entrepris. Nous nous sommes efforcés de faire preuve de créativité avec l'infrastructure des TI que nous avons. Nous avons été décrits par nos clients comme une organisation qui « sait ce qui se passe » dans le cadre de notre sondage sur la satisfaction de la clientèle. Sur le plan financier, nous nous comparons avantageusement aux organismes d'autres provinces qui effectuent le même genre de travail.

« Au cours de l'exercice 2009-2010, nous avons adopté une approche équilibrée et disciplinée en vue de réduire les risques et de solidifier notre position pour l'avenir tout en assurant la poursuite des activités quotidiennes. »

Les activités et les accomplissements de cet exercice financier ont été organisés autour de quatre qualités que nous nous efforçons d'atteindre tous les jours. Nous sommes désireux de rendre service. Nous sommes sensibles aux besoins des clients. Notre message est simple et clair. Et nous effectuons notre travail de manière intègre.

Dans une perspective d'avenir, nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux pour l'exercice 2010-2011 et pour les exercices suivants. En assurant la prestation d'une excellente expérience client, en gérant les risques de manière proactive et en améliorant notre façon de faire tout en faisant appel aux ressources actuelles, je suis certain que nous serons en mesure de réaliser nos objectifs.

J'aimerais remercier le président du conseil d'administration, M. Larry Skinner, pour sa direction et son excellent soutien durant cet exercice. Enfin, j'aimerais remercier nos employés qui continuent de faire de cette organisation la meilleure possible.

Randy Jackiw
Directeur général

Soutien

Nous connaissons le secteur agricole. Nous connaissons les défis.
Nous pouvons faire une différence.

Agricorp fait une différence pour les producteurs de l'Ontario

Le secteur de l'agriculture ontarien affronte une période difficile. Selon la Fédération de l'agriculture de l'Ontario, le revenu net total en 2009 pour les exploitations agricoles ontariennes affichait une perte de 330 millions de dollars. Les prévisions pour 2010 laissent entrevoir une autre perte d'un demi-milliard de dollars.

Les producteurs du secteur porcin, les producteurs de maïs et les producteurs de pommes en Ontario ont affronté des périodes particulièrement difficiles. Les producteurs de porcs étaient aux prises avec le cours élevé du dollar canadien et la volatilité des prix du carburant, des céréales et des engrais, conjugués à l'éruption du virus H1N1.

La tornade survenue en août 2009 a causé d'énormes dommages dans plusieurs vergers de pommiers de la baie Georgienne.

Agricorp a réagi en s'assurant de donner la priorité aux producteurs de porcs lorsqu'ils ont présenté leurs demandes d'indemnisation en vertu du programme Agri-stabilité. En 2009, le programme a versé près de 37 millions de dollars aux producteurs de porcs. Agricorp a également effectué des paiements intérimaires (des paiements anticipés ont été versés aux producteurs éprouvant des difficultés financières) de façon prioritaire.

Les producteurs de maïs des comtés de Bruce, Simcoe, Grey, Wellington et Huron se demandaient s'ils seraient couverts puisqu'une saison de croissance froide et pluvieuse associée à une gelée précoce risquait de mettre en danger la récolte de maïs dans la région. Les employés d'Agricorp ont immédiatement mis sur pied un plan exhaustif de gestion des problèmes et de communication ciblant les producteurs touchés par la situation. Des communications initiales et fréquentes dans divers médias du domaine agricole et l'envoi plus tôt de rapports de déclaration de superficie et de dommages qu'à l'accoutumée ont permis à Agricorp de mieux comprendre et gérer la situation. La rapidité avec laquelle Agricorp a réagi devant une situation possiblement dévastatrice a fait l'objet d'éloges de la part des membres de l'organisme Grain Farmers of Ontario (GFO) lors de leur réunion semestrielle.

Les dommages causés par la tornade qui a frappé une partie de la province en août 2009 ont durement touché les producteurs de pommes de la région de la Baie Georgienne. La gamme de produits d'assurance d'Agricorp a permis de leur apporter une aide. Les comptes Agri-stabilité des producteurs touchés ont été traités de façon prioritaire. En moyenne, les producteurs de pommes ont déjà reçu plus de 24 000 $ chacun du programme Assurance-production (AP) et du Programme de transition relatif aux vergers et vignobles (PTVV). Il est prévu qu'un montant additionnel de 260 000 $ sera versé après que l'arrachage des arbres aura été terminé.

Ainsi, qu'est-ce que toutes ces situations ont en commun? Nous avons aidé tous ces producteurs en leur offrant des programmes de gestion du risque pour les aider à stabiliser leurs revenus.

Initiatives pour l'exercice 2009-2010

Nous comprenons fort bien que nos clients évoluent dans un domaine complexe dont les enjeux sont importants et que chaque secteur comporte des défis qui lui sont propres. Nous investissons beaucoup de temps et d'efforts en vue d'améliorer la façon dont nous assurons la prestation de nos programmes aux producteurs.

Voici un aperçu des initiatives prises par Agricorp durant l'exercice 2009 - 2010 afin d'améliorer le traitement des dossiers.

Établissement du calendrier d'affaires annuel

Agricorp a établi un calendrier d'affaires annuel pour le programme Agri-stabilité qui comporte toutes les activités et ressources voulues pour l'exécution du programme en fonction d'un échéancier défini et prévisible. Le calendrier a permis aux intervenants de respecter à 98 % l'échéancier qui avait été établi dans le cadre du programme Agri-stabilité.

Mise à jour des procédures normales d'exploitation

Agricorp a entrepris un examen systématique de ses principaux processus opérationnels après quoi, l'organisme a mis à jour ou mis au point des procédures normales d'exploitation qui concordent avec les meilleures pratiques établies dans le secteur des services financiers. Le remaniement de la structure organisationnelle a permis de mieux aligner les employés sur les procédures révisées. En outre, une unité consacrée au respect des normes d'assurance qualité et des normes d'exécution a été créée. Le premier manuel de procédures normales d'exploitation a été élaboré pour la souscription dans le cadre du Programme de protection financière des producteurs de céréales. À la fin de ce projet qui s'échelonnera sur plusieurs années, une documentation des procédures normales d'exploitation aura été établie pour tous les programmes. L'existence d'une documentation détaillée et complète favorisera la prestation d'une expérience client qui sera plus prévisible et uniforme dans le cadre de tous les programmes.

Les producteurs du secteur porcin, les producteurs de maïs et les producteurs de pommes en Ontario ont traversé des périodes particulièrement difficiles.

Évolution des pratiques et principes de gestion de projets au sein d'Agricorp

Un examen rigoureux des projets a permis à Agricorp de suivre de près et de comprendre les liens entre les différents projets. Il a été ainsi possible de rectifier les projets et les initiatives au cours de l'exercice en fonction de l'évolution de l'exploitation d'Agricorp.

Stratégie en matière de remplacement des outils technologiques

Un projet auquel participaient le MAAARO et d'autres provinces et qui visait à déterminer s'il était possible de créer un logiciel qui pourrait être utilisé par toutes les provinces dans la prestation de programmes de gestion des risques de l'entreprise a été réalisé. Ce projet a permis à tous les intervenants de comprendre l'importance pour toutes les provinces de pouvoir accéder aux renseignements en provenance de nombreux programmes. Agricorp continue de collaborer avec le MAAARO et Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC) en vue d'effectuer une analyse de rentabilité et créer un modèle de financement à l'appui de sa stratégie de remplacement des outils technologiques.

Établissement de nouveaux programmes et amélioration de programmes existants

Agricorp continue de consulter les parties concernées dans le but d'améliorer les programmes existants et d'établir de nouveaux programmes. Des rencontres avec des groupes de consultation sur les cultures fourragères ont permis de déterminer que la couverture contre les pluies excessives méritait un examen plus approfondi. Au cours des récentes années, de plus en plus de cultures horticoles bénéficient d'une protection aux termes de l'Assurance-production (AP). D'autres améliorations aux programmes d'AP sont également prévues : la faisabilité d'un régime d'assurance couvrant la mortalité des abeilles a fait l'objet d'études auprès des apiculteurs durant l'hiver 2009-2010 et des discussions sur des changements au régime d'assurance pour les concombres pour permettre l'établissement de différentes catégories se poursuivent. En 2009, Agricorp a fourni des services de vérification aux Services de diversification des modes d'occupation des sols (ALUS). Par ailleurs, l'offre de nouveaux services à l'industrie de l'éthanol et à l'industrie des serres fait également l'objet d'une étude.

Participation d'Agricorp, des gouvernements et de l'industrie à l'examen stratégique des programmes de gestion des risques de l'entreprise (GRE)

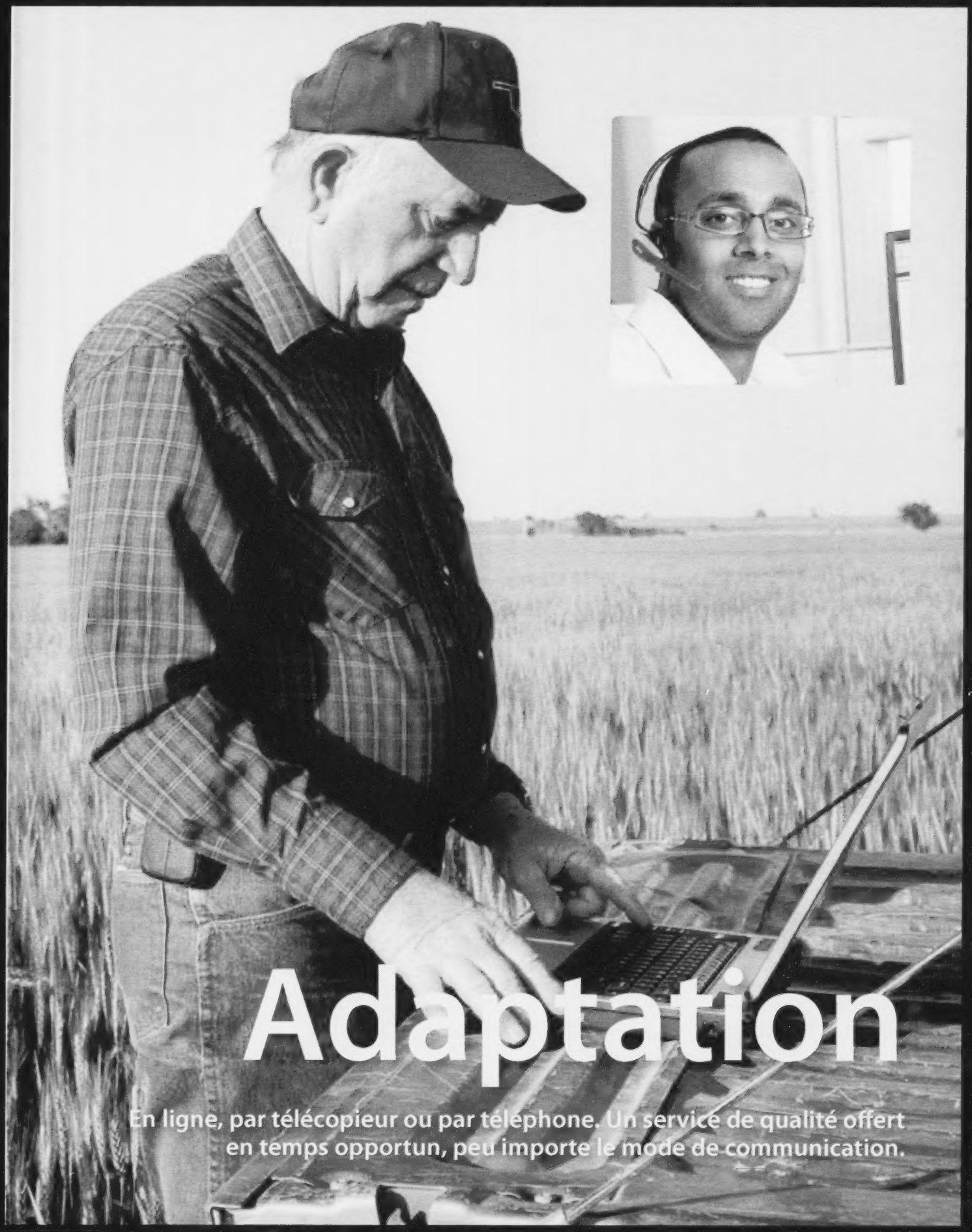
Dans le cadre de l'examen stratégique des programmes de GRE à l'échelle nationale, et en collaboration avec le MAAARO, Agricorp fournit des conseils et son expertise dans

l'évaluation de la conception et de l'exécution des programmes. Ce travail se poursuit et il permettra de définir les programmes futurs en matière de gestion des risques de l'entreprise. Cette collaboration est un exemple de la façon dont Agricorp travaille en partenariat avec les gouvernements et l'industrie pour mettre au point des produits novateurs qui aident les producteurs à gérer les risques.

Mesure du rendement 2009-2010

Objectifs et résultats de rendement

Objectif :	**Traiter 95 % des fichiers du programme Agri-stabilité avant le 15 décembre 2009.**
Résultat :	95 % des fichiers du programme Agri-stabilité ont été traités avant le 3 décembre 2009, soit quatre semaines plus tôt que durant l'exercice 2008-2009 et bien avant l'échéance du 15 décembre. Dans les autres provinces, environ 66 % des dossiers ont été complétés à cette date.
Objectif :	**Traiter 55 % des fichiers du programme Agri-stabilité dans les 75 jours suivant leur réception.**
Résultat :	69 % des fichiers ont été traités dans les 75 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires. Au cours de l'exercice 2008-2009, 49 % des fichiers ont été traités dans un délai de 75 jours.
Objectif :	**Régler les demandes d'indemnisation en vertu de l'Assurance-production (AP) dans les 20 jours suivant leur réception.**
Résultat :	En moyenne, les demandes d'indemnisation en vertu de l'AP ont été traitées dans un délai de 16 jours ouvrables, soit une amélioration sur la moyenne de 17,7 jours durant l'exercice 2008-2009.
Objectif :	**Verser les indemnités du Programme de gestion des risques (PGR) dans un délai de 60 jours.**
Résultat :	90 % des paiements ont été effectués dans un délai de 60 jours.
Objectif :	**Fournir un traitement de qualité des fichiers de l'AP à raison d'un taux d'erreurs de 2 % ou moins selon l'échantillonnage en unités monétaires (EUM).**
Résultat :	Pour la campagne agricole 2009, le traitement des fichiers d'AP a été effectué à raison d'un taux d'erreurs de 1 % selon l'EUM.
Objectif :	**Fournir un traitement de qualité des fichiers du programme Agri-stabilité en réduisant le nombre de modifications des fichiers par rapport à l'année précédente.**
Résultat :	Au cours de la dernière année de programme (2008), nous avons réduit de moitié le nombre de modifications des fichiers; en 2008, il y a eu 413 modifications comparativement à 820 l'année précédente.
Objectif :	**Fournir un traitement de qualité des fichiers du PGR à raison d'un taux d'erreurs de paiement de 2 % ou moins.**
Résultat :	Pour l'année de récolte 2008, le taux d'erreurs de paiement se situait à 1 %.



Adaptation

En ligne, par télécopieur ou par téléphone. Un service de qualité offert en temps opportun, peu importe le mode de communication.

Agricorp offre la possibilité de déclarer les superficies en ligne

Grâce à l'outil de déclaration en ligne des superficies d'Agricorp, les producteurs qui participent à l'Assurance-production (AP) peuvent maintenant déclarer en ligne leurs superficies de céréales et d'oléagineux lorsqu'elles sont prêtes à faire l'objet d'une déclaration. Cela est très avantageux pour les producteurs qui travaillent dans leurs champs du matin au soir.

Le 30 juin est la journée la plus occupée pour notre centre d'appels. Près de 15 000 clients de l'AP doivent déclarer leurs superficies au plus tard le 30 juin. De plus, 22 500 autres clients qui participent au programme Agri-stabilité doivent soumettre leurs formulaires de demande. La déclaration en ligne des superficies a permis de réduire le volume d'appels ainsi que le temps d'attente et d'améliorer ainsi le service offert aux clients. En fait, il y a eu une baisse de 27 % du volume d'appels et cette baisse peut être attribuée, entre autres, à la déclaration en ligne des superficies.

Selon le sondage 2010 sur la satisfaction de la clientèle, la satisfaction globale relativement au service à la clientèle s'est accrue pour la troisième année consécutive.

Le lancement officiel de l'outil de déclaration en ligne des superficies a eu lieu en mai 2009. Les commentaires relevés dans un sondage Web étaient très favorables et on soulignait combien il était pratique d'avoir accès à cet outil 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et de pouvoir faire sa déclaration en tout temps. Les producteurs ont également observé que l'outil était facile à utiliser et à comprendre et qu'il leur permettait de gagner du temps. Plus de 1 700 clients se sont servis du nouvel outil pour faire leur déclaration de superficie.

La déclaration en ligne a été très bien accueillie, contre toute attente. Agricorp a élargi son programme de déclaration en ligne en septembre pour inclure les cultures de blé d'hiver ensemencé à l'automne et d'épeautre d'hiver. Plus de 90 % des répondants au sondage ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits et les commentaires suivants en témoignent : « J'ai trouvé l'outil simple et facile à utiliser »; « Je vais probablement l'utiliser tout le temps ». « Continuez votre excellent travail ».

La déclaration en ligne fait partie de l'engagement qu'Agricorp a pris envers les producteurs de mettre à leur disposition différents modes de communication pour qu'ils puissent faire leurs déclarations en temps opportun, en fonction de leur horaire chargé. En plus de l'accès en ligne, les clients peuvent passer par le centre d'appels ou faire leur déclaration par télécopieur. Nous prévoyons développer davantage la fonction de déclaration en ligne pour inclure d'autres cultures.

Initiatives 2009-2010

Nous avons apporté des améliorations importantes à la façon dont nous servons nos clients afin de leur fournir des renseignements pertinents et des processus uniformes.

Durant l'exercice 2009-2010, les initiatives suivantes ont été prises pour soutenir l'objectif qu'Agricorp s'est fixé d'être un organisme qui préconise l'amélioration continue.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle et amélioration du service à la clientèle

Selon le sondage 2010 sur la satisfaction de la clientèle, la satisfaction globale relativement au service à la clientèle s'est accrue pour la troisième année consécutive. Agricorp a de nombreux points forts, notamment son intégrité, sa capacité de communiquer efficacement et son aptitude à bien faire les choses du premier coup. La tendance favorable s'est poursuivie relativement au service offert par le personnel du centre d'appels et aux communications écrites. Malgré une légère baisse de la note de classement pour les services en région, les résultats continuent d'être supérieurs à la moyenne de cinq ans.

Atteinte et dépassement des objectifs de rendement des programmes

Les objectifs de traitement ont été dépassés pour ce qui est des programmes Agri-stabilité et Assurance-production. Le délai de traitement de 69 % des fichiers du programme Agri-stabilité était de 75 jours ou moins, surpassant ainsi l'objectif de 55 %. Au total, 95 % des fichiers ont été traités en date du 3 décembre 2009, soit 12 jours avant la date visée du 15 décembre 2009. Il a fallu en moyenne 17 jours pour traiter les demandes d'indemnisation en vertu de l'Assurance-production, soit trois jours plus tôt que le délai de 20 jours visé. Les indemnités en vertu du Programme de gestion des risques ont été versées à 90 % des clients dans le délai de 60 jours, répondant ainsi à l'objectif fixé.

Amélioration de la plateforme de services en ligne

Un outil de déclaration en ligne des superficies a été mis en œuvre au printemps de 2009. Plus de 1 700 clients ont utilisé cet outil pour faire leur déclaration de superficie. Des améliorations apportées au site Web monAgricorp.com ont permis aux agents d'ouvrir une session unique pour gérer les comptes de plusieurs clients. Il n'était plus nécessaire d'ouvrir une session pour traiter chaque compte séparément. L'accès unique pour les agents a donné lieu à une utilisation accrue de 42 % du site Web monAgricorp.com pour la soumission des renseignements ayant trait au programme Agri-stabilité.

Formation relative aux programmes et meilleur service de la part des employés de première ligne

À la suite de la formation donnée au personnel du centre d'appels, un plus grand nombre d'appels ont été résolus du premier coup. Le personnel sur le terrain a également suivi une formation sur le programme Agri-stabilité, lui permettant ainsi de mieux éduquer et informer les clients.

Grâce à des améliorations apportées à l'acheminement des appels et aux menus du centre d'appels, nous avons pu réduire le temps d'attente pour les clients.

Amélioration de l'expérience client au centre d'appels

Un service ATS (appareil de télécommunication pour sourds) sans frais a été mis en place pour améliorer l'expérience client des personnes malentendantes ou des personnes souffrant de troubles de la parole. Grâce à des améliorations apportées à l'acheminement des appels et aux menus du centre d'appels, nous avons pu réduire le temps d'attente des clients pour parler à un préposé au service à la clientèle. Ces améliorations, de pair avec la formation qu'ont suivie les préposés au service à la clientèle, ont permis un traitement plus efficace des appels. En mars 2010, le temps d'attente au centre d'appels était en moyenne de 16 secondes, soit une baisse par rapport au temps d'attente de 25 secondes enregistré en mars 2009.

Accent mis sur les besoins des agents

Plus de 80 % des participants au programme Agri-stabilité font appel aux services d'un agent. C'est dans cette optique qu'Agricorp a lancé une série d'initiatives visant à améliorer le service offert aux agents et faire en sorte que les paiements au titre d'Agri-stabilité soient versées plus rapidement aux producteurs. Des séances d'information destinées aux agents ont eu lieu au début de l'année pour les aider à remplir les formulaires Agri-stabilité et promouvoir l'utilisation des formulaires en ligne. Des comptes d'agence ont été créés pour permettre l'accès aux formulaires Agri-stabilité en ligne pour qu'un agent puisse, au moyen d'un seul nom d'utilisateur, avoir accès aux renseignements de tous ses clients qui participent au programme Agri-stabilité et soumettre leurs renseignements. En outre, pour améliorer davantage le temps de réponse, un projet pilote a été mis sur pied pour relier les agents ayant de grands groupes de clients à un analyste financier principal.

Mesure du rendement 2009-2010

Objectifs et résultats de rendement

Objectif :	**Maintenir des résultats favorables au chapitre des sondages sur la satisfaction de la clientèle ou améliorer les résultats des sondages des cinq années antérieures*.**
Résultat :	En ce qui concerne le sondage 2010 sur la satisfaction de la clientèle, la note de classement pour l'ensemble de nos activités se situait à 3,44. La tendance à la hausse se poursuit et ce résultat représente une amélioration par rapport à la moyenne de 3,36 des cinq années antérieures.
Objectif :	**Augmenter de 15 % le nombre de soumissions en ligne dans le cadre du programme Agri-stabilité par rapport au nombre de l'année précédente.**
Résultat :	Au cours de l'exercice 2009-2010, 6 535 soumissions ont été faites au moyen du site Web monAgricorp.com, soit une augmentation totale de 42 % par rapport à l'année précédente.
Objectif :	**Se classer parmi le premier 50 % des fournisseurs de service au pays sur le plan coût-efficacité.**
Résultat :	Les coûts administratifs d'Agricorp pour chaque exploitation agricole assurée en vertu de l'AP se chiffraient à 956 $ durant l'exercice 2009-2010; la moyenne à l'échelle nationale se situait à 1 406 $.

* On a demandé aux répondants d'indiquer leur degré de satisfaction en ce qui a trait au rendement d'Agricorp en se servant d'une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait).

Un langage clair et simple

Les clients d'Agricorp nous ont dit qu'ils voulaient des communications faciles à lire et à comprendre. Nous avons écouté.

Simplifier des documents complexes

Certains secteurs comme ceux des institutions financières, de l'assurance et de la technologie emploient un langage compliqué. C'est ainsi qu'ils communiquent souvent avec leurs clients, en utilisant des acronymes, de la terminologie technique et des renseignements propres à leur domaine d'activité. Un grand nombre d'organisations ont maintenant intégré les principes du langage clair dans leurs politiques relatives au service à la clientèle.

Selon les sondages sur le service à la clientèle menés par Agricorp, nos clients trouvaient que la documentation sur nos programmes était médiocre et nous n'étions pas satisfaits de tels résultats. C'est donc dans cette optique qu'Agricorp a procédé, pour l'ensemble des programmes, à l'examen et à la révision de la documentation destinée aux clients pour qu'elle soit claire et uniforme. Depuis 2008, le pourcentage de nos clients qui sont d'avis que le matériel du programme Agri-stabilité est très facile ou quelque peu facile à comprendre a augmenté de 34,5 %.

Les trousses de renouvellement des régimes d'Assurance-production ont été améliorées dans le cadre de l'initiative sur le langage clair d'Agricorp.

Dans le cadre de l'initiative sur le langage clair, les formulaires, les lettres et la documentation sur les programmes qui s'adressent aux clients ont fait l'objet d'un examen et d'une révision, compte tenu des cycles des programmes et des restrictions technologiques. Les éléments suivants ont été retenus dans la révision de la documentation destinée aux clients :

- Utiliser un langage facile à comprendre au lieu d'un langage technique.
- Faire preuve de concision et s'en tenir aux renseignements pertinents et opportuns.
- Présenter les renseignements d'une façon qui soit logique pour le lecteur.
- Utiliser des éléments visuels pour faire ressortir les renseignements de haute importance.

Des formulaires plus simples et plus clairs facilitent la compréhension

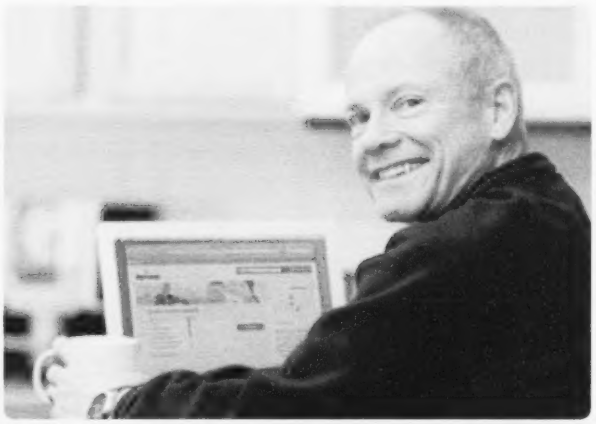
En mai 2009, nous avons modifié le formulaire Avis de calcul des paiements (ACP). Le client peut maintenant trouver en première page les renseignements qui sont importants pour lui et il n'a pas à parcourir tout le document pour déterminer l'information qu'il lui faut. Et bonne nouvelle, il n'y a pas eu un seul appel à propos du nouveau relevé.

Nous comprenons que les clients veulent des documents moins complexes. Nous continuerons de privilégier la clarté dans le nouveau matériel destiné aux clients afin de mériter la confiance des producteurs.

Initiatives 2009-2010

Beaucoup des documents d'Agricorp destinés aux clients étaient compliqués et difficiles à comprendre.

Au cours de l'exercice 2009-2010, nous avons mis en place les initiatives suivantes pour simplifier les documents produits par Agricorp et faire en sorte que les communications s'adressant aux clients soient rédigées dans un langage clair.



Le site Agricorp.com remanié jette les bases qui seront nécessaires pour les outils en ligne et les développements de type Web de l'avenir.

Un nouveau Agricorp.com

Le site Web Agricorp.com a été transformé pour être plus convivial. Il est maintenant plus facile pour les producteurs de trouver les renseignements dont ils ont besoin et de les comprendre. Dans le cadre du remaniement, nous avons également adopté un nouveau système de gestion du contenu en vue de faciliter la maintenance du site dans les années à venir. Le nouveau site Agricorp.com jette les bases qui seront nécessaires pour les outils en ligne et les développements de type Web de l'avenir.

Amélioration de la documentation destinée aux clients

Agricorp a mis en œuvre les principes du langage clair pour s'assurer que toutes les communications externes et internes soient faciles à comprendre. Nous avons ainsi rédigé des brochures exhaustives sur les régimes d'Assurance-production et procédé au remaniement des trousses de renouvellement des régimes d'Assurance-production; nous avons mis à jour et simplifié les formulaires et les lettres du programme Agri-stabilité. Nous avons également créé un calendrier de poche qui renferme les dates limites des programmes.

Communication des changements aux clients et aux agents

Au cours de l'exercice 2009-10, des vérificateurs ont été formés pour communiquer avec les clients au cas où d'importants changements aux dossiers seraient nécessaires. Cette procédure a été documentée et elle sert de paramètre de rendement pour tous les vérificateurs. Sur un échantillon de 1 500 fichiers de paiement, 95 % ont fait l'objet d'une prise de contact avec les clients par téléphone, par courriel ou par lettre avant de terminer le traitement du fichier.

Simplification des relevés et des factures

Les relevés et les factures des clients ont été simplifiés pour assurer une expérience uniforme, peu importe le programme auquel les clients participent. Une facture modifiée pour le programme Agri-stabilité a été mis en œuvre pour l'année de programme 2010. La facture pour l'Assurance-production a été modifiée et elle sera mise en œuvre au cours de l'exercice 2010-2011.

Envoi précoce des formulaires du programme Agri-stabilité

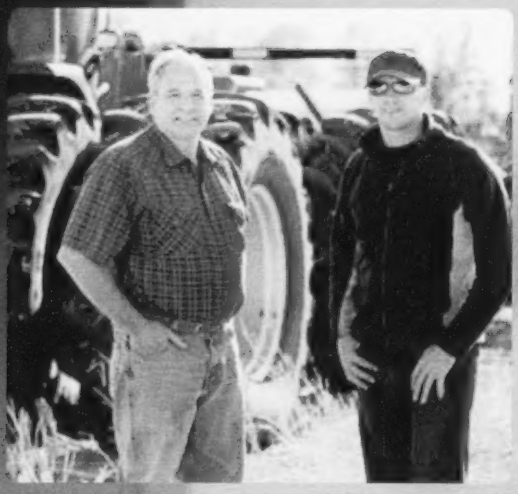
Pour la deuxième année de suite, les formulaires de demande du programme Agri-stabilité ont été postés aux producteurs en janvier 2010, près de six semaines plus tôt qu'elles ne l'avaient été les années antérieures. Les employés ont ainsi pu encourager les agents à assister à des séances d'information sur l'utilisation des formulaires de demande préremplis. L'emploi de formulaires de demande préremplis nous a permis d'améliorer la saisie des données et les processus d'indexation ainsi que l'intégrité et la fiabilité des données. Nous avons ainsi pu accélérer le versement des indemnités aux producteurs.

Mesure du rendement 2009-2010

Objectifs et résultats de rendement

Objectif :	**Maintenir des résultats favorables au chapitre des sondages sur la satisfaction de la clientèle ou améliorer les résultats dégagés des sondages antérieurs concernant les communications avec le centre d'appel.**
Résultat :	La note de classement* du centre d'appel relativement à la communication s'est améliorée pour la quatrième année consécutive et elle se situe maintenant à 3,87 comparativement à 3,71 pour l'exercice précédent.
Objectif :	**Maintenir des résultats favorables au chapitre des sondages sur la satisfaction de la clientèle ou améliorer les résultats dégagés des sondages antérieurs concernant les communications avec le personnel sur le terrain.**
Résultat :	Les services en région ont maintenu une note de classement élevée pour leur communication claire, obtenant en moyenne une note de 4 sur 5 pour la troisième année consécutive.
Objectif :	**Maintenir des résultats favorables au chapitre des sondages sur la satisfaction de la clientèle ou améliorer les résultats dégagés des sondages antérieurs concernant les communications écrites sur les programmes.**
Résultat :	La note de classement* pour les communications écrites d'Agricorp, pour les trois principaux programmes, s'est améliorée pour la troisième année consécutive. La note de classement de 3,63 en 2010 se compare avantageusement à celle de l'année précédente de 3,44 et à la moyenne de 3,31 des trois années antérieures.

* On a demandé aux répondants d'indiquer leur degré de satisfaction en ce qui a trait au rendement d'Agricorp en se servant d'une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait).



Intégrité

Gouvernance, obligation de rendre des comptes et transparence : trois éléments essentiels à l'exploitation d'une entreprise d'une façon conforme à l'éthique et responsable.

Gestion de l'obligation de rendre des comptes et amélioration continue

La récente crise économique qui a secoué le monde a de nouveau fait ressortir l'importance d'une solide gouvernance.

Pour Agricorp, la gouvernance, l'obligation de rendre des comptes et la transparence occupent une place de premier plan dans sa façon d'opérer. Nous prenons au sérieux la responsabilité que nous assumons lorsque nous venons en aide à nos clients pour assurer leur avenir financier. C'est pourquoi nous adhérons à des lignes directrices en matière de gouvernance à tous les échelons de l'organisation et c'est pourquoi nos employés sont fiers de travailler pour nous. Le maintien de notre réputation dépend des décisions que nous prenons, des valeurs que nous soutenons et de l'intégrité personnelle de chacun de nos employés sans exception. Comme le démontre les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle, nos clients sont d'avis qu'Agricorp mène ses activités avec une intégrité sans faille. D'ailleurs, cette mesure de la performance reçoit constamment la note de classement la plus élevée, note qui a augmenté de façon soutenue au cours des cinq derniers exercices.

Taux de variation d'une année à l'autre pour la moyenne des résultats témoignant de l'évaluation du rendement

Mesure : Le graphique ci-dessus présente le taux de variation d'une année à l'autre pour Agricorp relativement à chacun des critères d'évaluation de 2008 à 2010. Pour chaque année, on a demandé aux répondants d'indiquer leur degré de satisfaction en ce qui a trait aux critères précisant le rendement d'Agricorp en se servant d'une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait).

Sondage 2010 sur la satisfaction de la clientèle

Nous avons un conseil d'administration solide et indépendant qui a été nommé par le lieutenant-gouverneur sur la recommandation de la ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (MAAARO); le conseil examine régulièrement les processus et pratiques en matière de gouvernance d'entreprise d'Agricorp. Et, chaque année, tous les employés, les membres de la direction et les membres du conseil d'administration doivent signer une déclaration relative au *Code d'éthique professionnelle* afin de confirmer qu'ils comprennent ces normes et y adhèrent.

Nous cherchons constamment des moyens de nous améliorer. Agricorp a pris certaines mesures en 2009 pour renforcer davantage la surveillance et la gouvernance. Dans un esprit de collaboration, le MAAARO et Agricorp ont travaillé ensemble pour élaborer un cadre de gouvernance et de rendement et définir les résultats visés. Nous avons éclairci la politique relative aux conflits d'intérêts à l'endroit des employés qui siègent à des conseils, qui participent à des organisations agricoles, des groupements de producteurs spécialisés et des coopératives et nous avons aligné notre politique en matière de conflits d'intérêts sur les dispositions de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.* Nous avons mis en œuvre une stratégie de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise ainsi qu'un plan de vérification interne en partenariat avec la division de la vérification interne de l'Ontario. Nous avons établi des services juridiques internes pour être en mesure de réagir plus rapidement et efficacement lorsqu'il est nécessaire de soutenir Agricorp relativement à des questions juridiques.

Tous ces aspects s'inscrivent dans une saine gouvernance d'entreprise et ils sont au cœur même de nos activités quotidiennes.

Initiatives 2009-2010

Agricorp évolue dans un milieu qui fait l'objet d'une réglementation et d'un examen public accrus. Satisfaire à ces exigences au cours des dernières années a posé de nombreux défis et, grâce à une gestion prudente des ressources et à une plus grande efficacité organisationnelle, Agricorp a su relever ces défis.

Durant l'exercice 2009 -2010, les mesures suivantes ont été prises pour faire en sorte qu'Agricorp continue à offrir des programmes de gestion des risques de l'entreprise et que l'organisme continue d'être fiable et de faire preuve de transparence.

Structure améliorée en matière de gouvernance et de l'obligation de rendre des comptes du MAARO et d'Agricorp

Agricorp et le MAARO ont élaboré un cadre de gouvernance amélioré qui prévoit une structure remaniée ainsi que des rôles et responsabilités bien définis et une politique en matière de gestion du rendement. La mise en œuvre de ces changements favorisera une collaboration plus efficace entre les deux organismes et profitera aux parties concernées grâce à la conception et à l'exécution de programmes qui permettent de consolider le secteur de l'agriculture en Ontario. La politique en matière de gestion du rendement permettra de contribuer à la réalisation des résultats attendus, d'assumer l'obligation de rendre des comptes et d'appuyer la prise de décisions éclairées.

Mise en œuvre d'une stratégie de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise

La stratégie de gestion des risques d'Agricorp permet de cerner et de catégoriser les risques inhérents aux activités de l'organisme. La stratégie permet de documenter les processus actuels de gestion des risques et de surveiller et de gérer les risques à l'échelle de l'organisation.

Élaboration d'un plan de vérification interne en partenariat avec la division de la vérification interne de l'Ontario

Nous avons amélioré nos contrôles et procédures internes pour veiller à l'intégrité de l'exécution des programmes. Par exemple, il y a eu remaniement de la méthodologie utilisée pour la sélection et la vérification des dossiers d'Agri-stabilité qui comprend maintenant les fichiers de paiement et les fichiers de non-paiement. Les vérifications permettent de cerner les améliorations possibles.

Nous prenons au sérieux la responsabilité que nous assumons lorsque nous venons en aide à nos clients pour assurer leur avenir financier.

Planification de la continuité des activités

En vertu de la *Loi sur la gestion des urgences,* Agricorp est tenu d'élaborer et de maintenir un plan de continuité des activités. L'organisme doit s'assurer d'avoir un plan qui lui permettra d'assurer la prestation de services essentiels à la suite d'une urgence et de reprendre toutes ses activités après une urgence. Durant l'exercice 2009-2010, l'organisme a élaboré et mis à l'essai un plan de lutte contre la pandémie. D'autres travaux prévus pour l'exercice 2010-2011 comprendront la mise en œuvre d'autres volets d'un plan exhaustif touchant la continuité des activités.

Resserrement des pratiques liées à l'approvisionnement et aux frais

L'obligation de rendre des comptes qui s'impose à l'endroit du gouvernement et de ses organismes continue d'occuper une place de premier plan aux yeux du grand public. Agricorp a satisfait aux exigences liées à l'obligation de rendre des comptes et l'organisme continuera de le faire, ayant notamment modifié sa politique en matière d'approvisionnement et des frais. La capacité d'Agricorp de montrer qu'il répond aux directives par l'intermédiaire de vérifications et de rapports en temps opportun continue de s'améliorer.

Établissement de l'unité des services juridiques

De concert avec le MAAARO et le ministère du Procureur général, Agricorp a établi une unité des services juridiques afin de traiter de manière proactive les questions juridiques et de gérer les risques de manière prudente.

Amélioration de la procédure relative aux conflits d'intérêts

Agricorp a pris des mesures pour aligner sa politique relative aux conflits d'intérêts sur les dispositions de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*. Les procédures ont été améliorées pour permettre le traitement des dossiers présentant un conflit d'intérêts éventuel ou déclaré et une unité centralisée ayant pour mandat de traiter ces dossiers a été mis en place.

Mesure du rendement 2009-2010

Objectifs et résultats de rendement

Objectif :	**Obtenir une note de classement moyenne de 3,50 ou plus pour le critère « Exerce ses activités avec une intégrité sans faille » du sondage sur la satisfaction de la clientèle.**
Résultat :	Comme en témoigne le sondage 2010 sur la satisfaction de la clientèle, Agricorp poursuit sa tendance positive au cours des trois dernières années ayant enregistré 3,37 % en 2007 par rapport à 3,75 % en 2010.
Objectif :	**Établir un protocole d'entente entre Agricorp et le MAAARO.**
Résultat :	Un protocole d'entente a été signé entre les parties. Pour l'exercice 2010-2011, il y a un effort concerté de la part d'Agricorp et du MAAARO en vue de modifier le protocole à la suite du projet touchant la gouvernance et l'obligation de rendre des comptes qui a été achevé durant l'exercice 2009-2010.
Objectif :	**Établir un protocole opérationnel entre Agricorp et le MAAARO.**
Résultat :	Durant l'exercice 2009-2010, Agricorp et le MAAARO ont décidé de reporter l'établissement du nouveau protocole opérationnel à la fin du projet portant sur la gouvernance et l'obligation de rendre des comptes. Au cours de l'exercice 2010-2011, Agricorp et le MAAARO collaboreront en vue d'aligner le protocole d'entente et le protocole opérationnel sur la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes du gouvernement qui a fait l'objet d'un remaniement.
Objectif :	**Remettre le rapport annuel d'Agricorp à la Ministre dans les 120 jours suivant la fin de l'exercice.**
Résultat :	Le rapport annuel de l'exercice 2008-2009 a été remis à la Ministre le 29 juillet 2009.

* On a demandé aux répondants d'indiquer leur degré de satisfaction en ce qui a trait au rendement d'Agricorp en se servant d'une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait).

Faits saillants financiers

Agri-stabilité

Durant l'exercice 2009-210, plus de 5 100 participants ont reçu des paiements totalisant 205 millions de dollars. Un montant additionnel de 1 million de dollars a été accordé en vertu du Programme de soutien additionnel général Canada-Ontario.

Assurance-production

Deux facteurs climatiques distincts ont eu des répercussions sur la saison de croissance 2009. Une saison de croissance froide et pluvieuse a retardé la plupart la croissance des cultures au cours du printemps et de l'été. Cependant, des conditions météorologiques automnales très favorables ont favorisé la maturation des cultures, malgré une croissance tardive. Les paiements d'indemnisation au titre de l'Assurance-production ont augmenté de 28 p. 100 en 2009 et s'élevaient à 68 millions de dollars, comparativement à 53 millions de dollars l'année précédente. Comme le revenu en primes a dépassé 148 millions de dollars, le solde du fonds d'Assurance-production est passé de 422 millions à 491 millions de dollars.

Programme de gestion des risques (PGR)

Le PGR est un programme pilote triennal pour les années de récolte 2007, 2008 et 2009, et il vise les producteurs de céréales et d'oléagineux. Agricorp a distribué plus de 8 000 chèques pour un montant total de 7 millions de dollars aux producteurs admissibles au cours de l'exercice. Le paiement au titre du PGR est considéré comme une avance sur la portion de l'Ontario des paiements d'Agri-stabilité versés aux producteurs.

Programme de transition relatif aux vergers et vignobles

Ce programme de transition est en vigueur pour les années de récolte 2008, 2009 et 2010. Agricorp a versé un montant de 6 millions de dollars sous la forme de paiements de soutien pour l'élimination d'arbres fruitiers ou de plants de vigne.

Fonds d'administration générale

Agricorp reçoit, aux fins d'administration des divers programmes, un financement des gouvernements du Canada et de l'Ontario selon le principe de recouvrement des coûts. Les frais d'administration d'Agricorp pour l'exercice ont diminué pour atteindre 46 millions de dollars en raison d'une plus grande efficacité et de la réduction du nombre de programmes d'intervention directe à gérer.

Notes

Une description détaillée des programmes offerts et des paiements versés est fournie à la note 4 des états financiers.

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

Les états financiers ci-joints et l'information financière que contient le rapport annuel ont été établis par la direction. Les états financiers ont été préparés conformément aux Principes comptables généralement reconnus du Canada. La direction est responsable de l'exactitude, de l'intégrité et de l'objectivité de l'information qu'ils contiennent. L'information financière retrouvée ailleurs dans le rapport annuel concorde avec l'information financière contenue dans les états financiers.

Les états financiers comprennent certains montants, comme une provision pour les indemnités non payées, qui sont nécessairement établis avec circonspection à partir des meilleures estimations de la direction.

Pour s'acquitter de sa responsabilité quant à l'intégrité et à l'équité des états financiers, la direction maintient des systèmes et des pratiques de vérification des données financières et de gestion conçus pour fournir l'assurance raisonnable que les opérations sont autorisées, que l'actif est protégé et que les dossiers appropriés sont tenus à jour. Les systèmes comprennent des politiques et des procédures officielles ainsi qu'une structure organisationnelle qui prévoit une délégation de pouvoirs et une séparation des responsabilités adéquates.

Il incombe au conseil d'administration de s'assurer que la direction s'acquitte de ses responsabilités relativement à la production des rapports financiers et aux contrôles internes. Le conseil tient régulièrement des réunions pour superviser les activités financières d'Agricorp et examine annuellement ses états financiers.

Les états financiers ont fait l'objet d'un examen indépendant du Bureau du vérificateur général pour le compte de l'Assemblée législative et du conseil d'administration. Le rapport du vérificateur précise la portée de cet examen et exprime son opinion à l'égard des états financiers de la société.

Randy Jackiw
Directeur général

Erich Beifuss
Directeur des finances

Office of the Auditor General of Ontario
Bureau du vérificateur général de l'Ontario

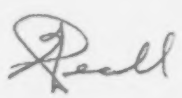
Rapport du vérificateur

À AgriCorp
et au ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales

J'ai vérifié le bilan d'AgriCorp au 31 mars 2010, l'état des résultats et soldes des fonds, ainsi que les flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des informations probantes à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 mars 2010, ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.



Toronto (Ontario)
Le 28 mai 2010

Gary R. Peall, CA
Sous-vérificateur general
Expert-comptable autorisé

Box 105, 15th Floor
20 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
Fax 416-326-3812

B.P. 105, 15e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
Télécopieur 416-326-3812

www.auditor.on.ca

Bilan

Au 31 mars 2010 (en milliers de dollars)

	Fonds d'administration générale	Assurance-production	2010	2009
Actif				
Trésorerie	1 778	769	2 547	2 058
Placements (note 6)	2 472	519 640	522 112	456 516
Comptes débiteurs (note 5)	8 184	2 641	10 825	19 356
Fonds administrés (note 4)	38 459	–	38 459	48 458
Charges payées d'avance	4 316	–	4 316	849
Immobilisations (note 7)	1 667	–	1 667	2 057
Actif total	**56 876**	**523 050**	**579 926**	**529 294**
Passif et soldes des fonds				
Comptes créditeurs et charges à payer	5 554	770	6 324	9 156
Primes et revenu reportés (note 10)	5 170	15 832	21 002	30 221
Provision pour indemnités	–	14 963	14 963	11 860
Fonds administrés (note 4)	38 459	–	38 459	48 458
Passif total	49 183	31 565	80 748	99 695
Soldes des fonds	7 693	491 485	499 178	429 599
Passif total et soldes des fonds	**56 876**	**523 050**	**579 926**	**529 294**

Engagements et éventualités (note 13)

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Approuvé au nom du conseil d'administration

Larry Skinner
Président

Randy Jackiw
Directeur général

État des résultats d'exploitation et soldes des fonds

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 (en milliers de dollars)

	Fonds d'administration générale	Assurance-production	2010	2009
Revenus				
Fonds de fonctionnement Ontario et Canada (note 9)	38 618	–	38 618	39 571
Primes des producteurs	–	58 875	58 875	56 137
Financement – Ontario et Canada	–	89 312	89 312	85 454
Ventes, conseils et autres services	7 396	–	7 396	7 837
Revenu (perte) de placement	(14)	14 260	14 246	15 139
Total des revenus	**46 000**	**162 447**	**208 447**	**204 138**
Charges				
Indemnités	–	68 199	68 199	53 052
Réassurance (note 11)	–	19 514	19 514	19 260
Administration	46 065	–	46 065	47 579
Créances irrécouvrables	–	13	13	473
Total des charges	**46 065**	**87 726**	**133 791**	**120 364**
Excédent (déficit) des revenus par rapport aux charges	(65)	74 721	74 656	83 774
Variation de la juste valeur des actifs classés comme étant disponibles à la vente	–	(5 077)	(5 077)	12 824
Soldes des fonds, début de l'exercice	7 758	421 841	429 599	333 001
Soldes des fonds, fin de l'exercice	**7 693**	**491 485**	**499 178**	**429 599**

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 (en milliers de dollars)

	Fonds d'administration générale	Assurance-production	2010	2009
Flux de trésorerie provenant des activités liées au fonctionnement				
Excédent (déficit) des revenus par rapport aux charges	(65)	74 721	74 656	83 774
Élément n'exigeant pas de débours directs				
Amortissement des immobilisations	1 376	–	1 376	2 206
	1 311	74 721	76 032	85 980
Variations des éléments hors caisse du fonds de roulement				
Variation nette des comptes débiteurs	7 066	1 465	8 531	288
Variation nette des charges payées d'avance	(3 467)	–	(3 467)	(682)
Variation nette des comptes créditeurs et charges à payer	(628)	(2 204)	(2 832)	175
Variation nette des primes et revenus reportés	(2 200)	(7 019)	(9 219)	1 164
Variation nette de la provision pour indemnités	–	3 103	3 103	6 098
	771	(4 655)	(3 884)	7 043
Flux de trésorerie provenant des activités liées au fonctionnement, montant net	2 082	70 066	72 148	93 023
Flux de trésorerie provenant des activités de financement				
Augmentation des placements	(972)	(69 701)	(70 673)	(91 385)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement				
Achat d'immobilisations	(986)	–	(986)	(468)
Augmentation nette de la trésorerie	124	365	489	1 170
Trésorerie nette au début de l'exercice	1 654	404	2 058	888
Trésorerie nette à la fin de l'exercice	**1 778**	**769**	**2 547**	**2 058**

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2010

1. Nature des activités

La *Loi de 1996 sur AgriCorp* a créé officiellement AgriCorp en tant que personne morale sans capital-actions. Elle a été établie à titre d'organisme de la Couronne de l'Ontario (ci-après « l'organisme ») en date du 1er janvier 1997. Son mandat est d'offrir des programmes de sécurité agricole et des services aux secteurs de l'exploitation agricole, de l'alimentation et des affaires rurales de l'Ontario. Cette initiative comporte deux volets : un programme sans transfert de droit – l'Assurance-production (« AP ») et des programmes de transfert de droit, qui sont administrés par l'organisme au nom du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (« MAAARO »).

Programme sans transfert de droit

L'AP a été créée en 1966 et agit aux termes de la *Loi de 1996 sur l'assurance-récolte* (Ontario). Ce programme assure aux producteurs une protection financière contre les baisses de rendement causées par des catastrophes naturelles touchant toutes les cultures principales produites en Ontario.

Programmes de transfert de droit

Le programme Agri-stabilité, le programme ontarien de gestion des risques (« PGR ») et le programme de transition relatif aux vergers et vignobles (« PTVV ») sont des exemples actuels de programmes de transfert de droit. Ces programmes, qui sont exposés en détail dans la note 4, sont administrés par l'organisme au nom du MAAARO, du gouvernement fédéral, ou d'autres organismes. Les règles concernant le versement des paiements aux clients sont déterminées par les programmes et aux termes des ententes officielles conclues avec l'organisme. Les fonds versés aux demandeurs admissibles par l'organisme dans le cadre de ces programmes proviennent du gouvernement de l'Ontario, du gouvernement fédéral ou des deux.

Autre

L'organisme est aussi responsable de la prestation du Programme d'inscription des entreprises agricoles (« PIEA ») aux termes de la *Loi de 1993 sur l'inscription des entreprises agricoles et le financement des organismes agricoles*. En vertu d'un accord conclu avec le MAAARO, l'organisme administre le PIEA et il a pour principales obligations de procéder à l'inscription des entreprises agricoles, de percevoir les droits d'inscription et, déduction faite des charges administratives, de transférer les droits nets aux organismes agricoles généraux (« OAG ») agréés de l'Ontario.

2. Principales conventions comptables

(a) Règles de présentation

Les états financiers de l'organisme ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») du Canada. La direction est d'avis que ces états financiers ont été préparés comme il se doit en fonction d'un seuil raisonnable d'importance relative, d'exigences réglementaires et du cadre conceptuel décrits ci-dessous :

L'organisme a recours à la comptabilité par fonds, selon laquelle les activités liées à chaque programme de sécurité agricole sont comptabilisées dans des fonds distincts. Il a recours au fonds d'administration générale pour comptabiliser tous les revenus et les coûts administratifs, ainsi que toutes les activités non distinctes.

(b) Immobilisations

Les immobilisations sont inscrites au coût moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire en fonction de la durée de vie utile estimative des immobilisations mentionnées ci-dessous :

Mobilier et agencements	4 ans
Matériel informatique	3 ans
Logiciels	2 ans
Améliorations locatives	5 ans

(c) Régime de retraite

L'organisme parraine un régime de retraite contributif agréé à prestations déterminées destiné à l'ensemble des employés à temps plein. L'organisme contribue au régime selon les cotisations des employés et un facteur déterminé par l'actuaire indépendant du régime. Le coût des prestations au titre du régime de retraite à prestations déterminées est calculé par un actuaire indépendant selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services et les meilleures estimations de la direction concernant le rendement prévu des placements, le taux de croissance prévu des salaires et l'âge de retraite prévu des employés. L'actif du régime de retraite est évalué en fonction des justes valeurs actuelles et les redressements actuariels sont amortis linéairement par rapport à la durée moyenne estimative du reste de la carrière du groupe d'employés.

(d) Instruments financiers

Les instruments financiers de l'organisme consistent en la trésorerie, des placements à court terme, des placements à long terme, des comptes débiteurs, des comptes créditeurs et charges à payer, ainsi qu'une provision pour indemnités. Selon les PCGR, les instruments financiers sont classés dans l'une des cinq catégories suivantes : disponibles à la vente, détenus à des fins de transaction, détenus jusqu'à échéance, prêts et créances et autres instruments financiers. L'organisme classe ses actifs financiers et ses passifs financiers de la manière suivante :

- L'organisme classe la trésorerie et les placements à court terme dans la catégorie des titres détenus à des fins de transaction, lesquels sont évalués à leur juste valeur. Les instruments financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à leur juste valeur, dont les variations sont inscrites dans les résultats.
- Les placements à long terme dans les obligations et les débentures sont classés soit disponibles à la vente, soit détenus à des fins de transaction, et leur juste valeur est déterminée selon les cours du marché. Les obligations et les débentures détenues à des fins de transaction sont comptabilisées à leur juste valeur et les gains et les pertes réalisés sur la vente ainsi que les variations de la juste valeur de ces obligations sont comptabilisés dans le revenu de placement net dans l'état des résultats d'exploitation. Les obligations et les débentures disponibles à la vente sont comptabilisées à leur juste valeur et les variations de la juste valeur de ces obligations sont comptabilisées dans les gains et les pertes non réalisés portés au débit de l'actif net. Les gains et les pertes réalisés sur la vente sont reclassés depuis l'actif net pour être comptabilisés dans le revenu de placement net à l'état des résultats d'exploitation.
- Les comptes débiteurs sont classés à titre de prêts et créances, lesquels sont évalués au coût après amortissement.
- Les comptes créditeurs, les charges à payer et la provision pour indemnités sont classés à titre d'autres passifs financiers, lesquels sont évalués au coût après amortissement.
- L'organisme a choisi d'utiliser la méthode de comptabilisation à la date de transaction pour les achats et les ventes avec délai normalisé de livraison d'actifs financiers.

(e) Constatation des revenus

Les revenus provenant des primes sont comptabilisés dans l'exercice pendant lequel les cultures sont récoltées.

(f) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers conformes aux PCGR exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses affectant la valeur comptable des actifs et des passifs, les informations relatives aux actifs et aux passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que la valeur comptables des revenus et des dépenses au cours de l'exercice. Les estimations comptables sont utilisées principalement pour la valeur comptable des comptes débiteurs, des immobilisations, des comptes créditeurs et charges à payer, des primes et revenu reportés, de la provision pour indemnités et des avantages sociaux futurs des employés. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

3. Modification de convention comptable

Le 1er avril 2009, l'organisme a adopté les normes suivantes de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (« ICCA ») relatives aux informations à fournir et à la présentation :

(a) Modifications aux principes comptables qui s'appliquent uniquement aux organismes sans but lucratif :

Le 1er avril 2009, l'organisme a adopté les modifications apportées aux chapitres de la série 4400 du *Manuel de l'ICCA*. Ces modifications éliminent l'exigence de présenter l'actif net investi sous forme d'immobilisations comme élément distinct de l'actif net, clarifient l'exigence de comptabiliser les revenus et les dépenses sur la base des montants bruts lorsque l'organisme sans but lucratif agit pour son propre compte et exige la production d'un état des flux de trésorerie. L'adoption de ces recommandations n'a eu aucun effet défavorable sur les états financiers de l'organisme pour l'exercice terminé le 31 mars 2010.

(b) Modifications apportées au chapitre 1000 du *Manuel de l'ICCA*, « Fondements conceptuels des états financiers » :

Ces modifications ont clarifié les critères de constatation d'un actif ou d'un passif en supprimant la capacité de constater l'actif ou le passif uniquement sur la base du rapprochement des revenus et des charges. L'adoption de ces recommandations n'a eu aucun effet sur les états financiers de l'organisme pour l'exercice terminé le 31 mars 2010.

4. Fonds administrés

L'organisme fournit des services administratifs sur la base du principe de recouvrement des coûts pour traiter des dossiers et verser aux producteurs des paiements au titre de programmes agricoles. Ces programmes sont généralement administrés au nom du MAAARO à l'intention des producteurs ontariens et englobent les programmes conjoints fédéraux-provinciaux, les programmes offerts par le gouvernement fédéral seulement, et ceux offerts par le gouvernement de l'Ontario seulement. Les ententes individuelles d'exécution de programmes sont en place pour chaque programme. Les paiements de programme sont calculés selon les exigences officielles du programme et les ententes d'exécution des programmes. Le financement est assuré par les gouvernements fédéral et provincial et l'ensemble des fonds est réparti dans des comptes administrés jusqu'au traitement des paiements aux producteurs. Les fonds de ces programmes sont détenus dans des comptes bancaires canadiens, ou sous forme d'acceptations bancaires ou d'escomptes commerciaux et sont tous très liquides. L'organisme ne comptabilise pas les revenus ou les charges des programmes, ni les comptes débiteurs et créditeurs de ces programmes.

(a) Agri-stabilité

Le programme Agri-stabilité a été établi en vertu du cadre stratégique « Cultivons l'avenir » à titre de continuation du programme canadien de stabilisation du revenu agricole (« PCSRA »). Agri-stabilité est en vigueur depuis 2007 et pour les années subséquentes. Ce programme fournit aux producteurs une protection financière contre les baisses des marges agricoles. Dans le cadre d'Agri-stabilité et du PCSRA, les participants doivent s'inscrire au programme et payer des frais administratifs et un droit d'inscription selon le niveau de couverture choisi et une marge de référence selon la marge de production du participant pour les années précédentes précisées. Le participant reçoit un paiement selon son niveau de couverture choisi lorsque sa marge de production actuelle devient inférieure à la marge de référence établie. Le programme Agri-stabilité couvre les baisses de marge supérieures à 15 %. Le programme Agri-investissement, administré par le gouvernement fédéral, vient en aide aux agriculteurs lors de baisses de marge inférieures à 15 %. Les gouvernements fédéral et ontarien se partagent les coûts du programme Agri-stabilité à raison de 60 % et 40 % respectivement.

(b) Programme ontarien de gestion des risques (« PGR »)

Le PGR est entré en vigueur le 16 août 2007 et prend fin le 31 mars 2011. Ce programme offre aux producteurs ontariens de céréales et d'oléagineux un soutien des prix propres à un secteur en fonction des coûts de production des campagnes agricoles 2007, 2008 et 2009. Ce programme est entièrement financé par l'Ontario et est une avance sur la part des coûts du programme Agri-stabilité assumés par l'Ontario et réduit sa part des paiements au titre d'Agri-stabilité.

(c) Programme ontarien de soutien au titre des coûts (« POSTC »)

Le POSTC est entré en vigueur le 7 juin 2007 et prend fin le 31 mars 2011. Ce programme offre aux producteurs un paiement en reconnaissance de l'augmentation des coûts de production agricole de 2000 à 2004. Le paiement du gouvernement de l'Ontario représente 66,67 % du programme fédéral de paiement au titre des coûts de production. Le financement de l'Ontario à ce programme se limite à 55 millions de dollars.

(d) Programme d'autogestion du risque (« PAGR »)

En vertu de l'accord, un producteur dépose dans le compte du programme un pourcentage de ses ventes nettes admissibles et une somme correspondante est également versée au compte par le gouvernement fédéral ou le gouvernement ontarien. Les indemnités sont payées aux participants à partir du compte du programme. Toutefois, le montant total des paiements accordés durant une année de programme ne doit pas dépasser le montant total des fonds du compte. L'accord actuel entre le MAAARO et l'organisme pour la prestation du PAGR est entré en vigueur le 1er avril 2007 et prend fin le 31 mars 2011.

(e) Programme de transition relatif aux vergers et vignobles (« PTVV »)

Le PTVV a été établi en 2008 en vertu d'une entente entre le MAAARO et l'organisme afin d'indemniser les producteurs de raisins, de pommes et de fruits tendres répondant aux critères d'admissibilité pour une partie des coûts d'enlèvement et d'élimination d'arbres fruitiers et/ou de plants de vigne. Ce programme volontaire a été conçu pour aider les producteurs à s'adapter aux pressions de l'industrie et à l'évolution des marchés. Ce programme est en vigueur pour les exercices 2008, 2009 et 2010. L'accord pour la prestation du programme prend fin le 31 mars 2011.

(f) Paiement ontarien aux horticulteurs et aux éleveurs de bovins et de porcs (« POHEBP »)

Le POHEBP est entré en vigueur le 13 décembre 2007 et prend fin le 31 mars 2011. Selon les conditions de l'accord, les producteurs ont droit à ce paiement ponctuel s'ils ont reçu un paiement en vertu du programme fédéral de paiement au titre des coûts de production (« PTCP ») ou du Programme ontarien de soutien au titre des coûts (« POSTC ») et si au moins la moitié de leurs ventes nettes admissibles était constituée de denrées particulières comme l'horticulture ou de l'élevage bovin ou porcin. Ce paiement est calculé selon une formule précise. Ce programme est financé par l'Ontario jusqu'à un montant maximal de 140 millions de dollars.

(g) Programme de soutien additionnel général Canada-Ontario (« PSAG »)

Le Programme de soutien additionnel général Canada-Ontario a été créé aux termes de l'Accord de mise en œuvre Canada-Ontario. Selon les conditions de l'accord, les producteurs qui participent au PCSRA et qui ont reçu un paiement à ce titre sont admissibles au versement d'une somme complémentaire qui sera calculée à l'aide d'un pourcentage fixe des prestations gouvernementales pour les années 2003 et 2004 du PCSRA. Le financement conjoint du programme par le Canada et l'Ontario n'excédera pas 88 millions de dollars.

(h) Programme d'éradication du virus de la sharka (« PEVS »)

Le PEVS a été créé aux termes de l'entente Canada-Ontario sur l'intervention à la suite de la présence du virus de la sharka en Ontario et est entré en vigueur le 29 juin 2001. Il s'agit d'un programme pluriannuel visant à mener des enquêtes pour détecter le virus de la sharka et d'autres activités pour endiguer ou éradiquer ce virus en Ontario. Le programme a également pour objet d'aider les producteurs commerciaux de fruits tendres à atténuer les pertes d'actif résultant du retrait d'arbres dans le cadre des mesures d'éradication du virus de la sharka. Le Canada et l'Ontario ont convenu de partager les coûts généraux du programme selon les fonds dont dispose chaque ordre de gouvernement pour venir en aide aux entreprises agricoles. L'accord actuel entre le MAAARO et l'organisme pour la prestation du programme est entré en vigueur le 1er avril 2008 et prend fin le 31 mars 2011.

(i) Programme d'initiative de transition du PCSRA pour l'évaluation des stocks (« ITES »)

L'ITES est entrée en vigueur le 18 mai 2006 et a pris fin le 31 mars 2010. Le gouvernement fédéral effectuait la totalité des paiements de 91 millions de dollars versés aux producteurs de l'Ontario pour les années 2003, 2004 et 2005 du programme. Bien que l'entente concernant l'ITES soit échue, des négociations sont en cours pour prolonger le programme.

(j) Programme de paiement ontarien relatif à l'évaluation des stocks (« POES »)

Le POES est entré en vigueur le 14 septembre 2006 et a été prolongé jusqu'au 31 mars 2011. Le coût total du programme est évalué à 65 millions de dollars pour les années 2003, 2004 et 2005 du programme.

(k) Programme d'inscription des entreprises agricoles (« PIEA »)

Conformément à la *Loi de 1993 sur l'inscription des entreprises agricoles et le financement des organismes agricoles,* il incombe à tous les agriculteurs en Ontario qui déclarent un revenu agricole de 7 000 $ ou plus d'inscrire leur entreprise agricole. En échange d'un droit d'inscription, les agriculteurs paient un taux d'imposition foncière réduit pour leur bien-fonds agricole (25 % par opposition à 100 %) et ils peuvent faire une demande d'adhésion à un OAG de leur choix. L'organisme recueille le droit d'adhésion du producteur et le remet, moins des frais administratifs, à l'OAG choisi par le producteur.

Le tableau suivant résume les transactions ayant trait aux fonds administrés pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 et le montant estimatif des dépenses à engager pour les paiements de programmes que l'organisme s'attend à verser aux producteurs pour les programmes administrés par l'organisme. Le montant estimatif n'est pas inscrit au bilan de l'organisme.

(en milliers de dollars)	Solde d'ouverture 2009	Financement fédéral	Financement provincial	Autre	Paiements	Solde de fermeture 2010	Montant estimatif des dépenses à engager 2010	2009
Agri-stabilité	31 287	111 702	77 584	7 696	(205 047)	23 222	265 158	298 017
PGR	7 269	–	7 250	(166)	(7 416)	6 937	4 938	5 595
POSTC	747	–	–	(63)	(119)	565	1 326	1 445
PAGR	2 141	–	1 192	261	(1 051)	2 543	3 068	4 519
PTVV	1 064	–	5 500	2	(6 045)	521	9 041	6 686
POHEBP	2 362	–	–	(263)	(538)	1 561	481	1 020
PSAG	2 823	–	–	175	(795)	2 203	2 897	2 793
PEVS	257	957	912	661	(2 438)	349	3 573	1 648
ITES	26	–	–	138	(141)	23	6 998	6 739
POES	265	–	–	(20)	(100)	145	5 069	4 469
Autre	217	509	362	172	(870)	390	293	184
Total	**48 458**	**113 168**	**92 800**	**8 593**	**(224 560)**	**38 459**	**302 842**	**333 115**

5. Comptes débiteurs

Les comptes débiteurs se composent principalement de montants dus par les gouvernements fédéral et ontarien pour les paiements de programme, ainsi que les montants dus par les producteurs.

(en milliers de dollars)	2010	2009
Financement gouvernemental – Canada	7 013	11 688
Financement gouvernemental – Ontario	3 459	6 069
Autre	353	1 599
Total	**10 825**	**19 356**

6. Placements

Les lois limitent les placements de l'organisme à des instruments très liquides de qualité supérieure, tels que les obligations fédérales et provinciales, les billets de dépôt émis par des institutions financières nationales et autres valeurs mobilières approuvées par le ministre des Finances.

(a) Profil du portefeuille

Les placements sont les suivants :

	Valeur comptable et juste valeur	
(en milliers de dollars)	2010	2009
Court terme	123 846	125 511
Long terme		
Gouvernement du Canada	63 424	29 676
Province d'Ontario	114 025	117 204
Autres gouvernements provinciaux	113 925	50 198
Services publics provinciaux	24 521	4 831
Institutions financières	82 371	129 096
Total des placements à long terme	398 266	331 005
Total des placements	**522 112**	**456 516**

(b) Échéances du portefeuille de placements

(en milliers de dollars)	2010	2009
Moins de 1 an	123 846	125 511
De 1 an à 3 ans	137 087	107 207
De 4 à 5 ans	146 694	171 306
Plus de 5 ans	114 485	52 492
Total	**522 112**	**456 516**

7. Immobilisations

(en milliers de dollars)	Coût	Amortissement	Valeur comptable nette 2010	Valeur comptable nette 2009
Mobilier et agencements	1 060	842	218	448
Matériel informatique	6 382	5 786	596	637
Logiciels	6 689	6 233	456	237
Améliorations locatives	1 866	1 469	397	735
Total	**15 997**	**14 330**	**1 667**	**2 057**

8. Instruments financiers

Juste valeur

Pour certains des instruments financiers de l'organisme, tels que la trésorerie, les placements à court terme, les comptes débiteurs, les comptes créditeurs et les charges à payer, les valeurs comptables se rapprochent de la juste valeur en raison de leur échéance à court terme.

La juste valeur des placements est basée sur les cours du marché.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt renvoie aux conséquences négatives des variations des taux d'intérêt sur les flux de trésorerie, la situation financière et les revenus de l'organisme.

Les fluctuations des taux d'intérêt ont une incidence directe sur l'évaluation de la valeur marchande du portefeuille de titres à revenu fixe de l'organisme. Les taux d'intérêt nominaux du portefeuille d'obligations à long terme varient de 3,55 % à 6,50 % avec un rendement moyen pondéré de 4,96 %. Les fluctuations des taux d'intérêt pourraient avoir un impact considérable sur la juste valeur du portefeuille d'obligations. Bien que les obligations soient généralement conservées jusqu'à l'échéance, cela pourrait entraîner des gains ou des pertes réalisés si les niveaux réels d'indemnités versées au titre de l'Assurance-production différaient de manière importante par rapport aux niveaux attendus, et qu'une liquidation des placements à long terme s'avérait nécessaire pour répondre aux obligations de paiement.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que les autres parties à un instrument financier ne puissent exécuter leurs obligations contractuelles comme convenu. L'organisme est exposé au risque de crédit principalement en raison des soldes à recevoir du gouvernement fédéral, du gouvernement provincial et des producteurs, ainsi que de ses titres de placement. Le risque de crédit encouru par l'organisme provient de ses positions en matière de dépôts à terme, de titres de créance de sociétés, des obligations d'État et de la possibilité selon laquelle les entités pour lesquelles l'organisme avance les fonds pourraient éprouver des difficultés et pourraient ne pas remplir leurs obligations contractuelles. La loi restreint le type de placements que peut détenir l'organisme, à savoir les titres de créance canadiens de qualité supérieure et les placements approuvés par le ministre des Finances, ce qui réduit considérablement le risque de crédit.

9. Fonds de fonctionnement – Ontario et Canada

Les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont accepté de partager les coûts de l'administration du FAP, d'Agri-stabilité, du PSAG et du PTVV (perte d'actif) à hauteur de 60 % et de 40 % respectivement. Le coût de l'administration des programmes PGR, POSTC, POHEBP, POES, PARG et PTVV est assumé par le gouvernement de l'Ontario. Le coût de l'administration du PEVS (enquêtes de dépistage) et de l'ITES est financé par le gouvernement fédéral.

10. Primes et revenus reportés

Les primes reportées sont les primes (15,8 millions de dollars) payées en avance au fonds d'Assurance-production (FAP) pour les cultures qui ne sont pas encore récoltées. Ces cultures sont récoltées uniquement après la date du bilan, ce qui entraîne le report du revenu tiré de ces primes. Les revenus reportés comprennent les fonds de fonctionnement liés essentiellement à la valeur non amortie des immobilisations ainsi que les charges payées d'avance (5,2 millions de dollars).

11. Convention de réassurance

L'organisme gère un programme de réassurance permanent avec un certain nombre de compagnies d'assurance. Ce programme fait en sorte que les compagnies d'assurance couvrent les pertes du FAP selon les seuils négociés. L'organisme a signé des conventions de réassurance pour des indemnités d'AP 2009 supérieures à 259 millions de dollars jusqu'à concurrence de 410 millions de dollars. Puisque les demandes d'indemnisation réelles pour la campagne agricole de 2009 étaient inférieures au seuil minimal, aucun paiement de réassurance n'a été reçu de l'organisme.

12. Régime de retraite

L'organisme a mis en place un régime de retraite contributif à prestations déterminées et à participation obligatoire pour ses employés à temps plein. Les variations qui ont touché le régime de retraite à prestations déterminées de l'organisme au cours de l'exercice sont les suivantes :

(en milliers de dollars)	2010	2009
Obligation au titre des prestations constituées		
Solde au début de l'exercice	10 856	13 175
Coût des services rendus de l'exercice	637	1 130
Frais d'intérêt	1 075	842
Cotisations salariales	1 303	1 161
Prestations versées	(304)	(333)
(Gain)/perte actuariel	4 751	(5 119)
Solde à la fin de l'exercice	**18 318**	**10 856**

	2010	2009
Actif du régime		
Juste valeur au début de l'exercice	10 547	10 308
Rendement réel (perte) de l'actif du régime	2 473	(2 251)
Cotisation patronale	4 071	1 662
Cotisations salariales	1 303	1 161
Prestations versées	(304)	(333)
Juste valeur à la fin de l'exercice	**18 090**	**10 547**

Situation de capitalisation		
Déficit du régime	(228)	(309)
Perte actuarielle non amortie	3 603	409
Obligation transitoire non amortie	(78)	(91)
Actif au titre des prestations constituées	**3 297**	**9**

L'actif au titre des prestations constituées est inclus dans les charges payées d'avance. Les hypothèses actuarielles clés adoptées afin d'évaluer l'actif au titre des prestations constituées de l'organisme sont les suivantes :

	2010 %	2009 %
Taux d'actualisation servant à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées	6,5	8,5
Taux d'actualisation servant à déterminer le coût des prestations	8,5	5,5
Taux de rendement prévu à long terme de l'actif du régime	7,0	7,0
Taux de croissance des salaires	4,0	4,0

La charge nette du régime de prestations de l'organisme se présente comme suit :

(en milliers de dollars)		
Coût des services rendus de l'exercice	637	1 130
Frais d'intérêt	1 075	842
Rendement prévu de l'actif du régime	(917)	(809)
Amortissement de l'obligation transitoire	(13)	(13)
Amortissement d'une perte non constatée	–	79
Charge nette du régime de retraite	**782**	**1 229**

Le pourcentage de la juste valeur totale de l'actif du régime par catégorie en date du 31 mars 2010 est la suivante :

Type de titre	% du régime
Actions canadiennes	34,9
Actions américaines	15,6
Actions internationales	10,9
Obligations	36,8
Trésorerie et équivalents	1,8
Valeur totale du fonds	**100,0**

Un conseiller en placements externe gère les placements détenus par le régime de retraite.

L'évaluation actuarielle du régime de retraite la plus récente a été faite en date du 1er janvier 2010. En date du 1er janvier 2010, le régime était sous-financé d'un montant approximatif de 2,2 millions de dollars sur la base de la pérennité, mais avait un surplus de solvabilité et de liquidation de 2,3 millions de dollars. La prochaine évaluation actuarielle du régime de retraite doit être complétée en date du 1er janvier 2013.

13. Engagements et éventualités

Engagements aux termes de contrats de location

L'organisme loue ses locaux à bureaux. Les loyers globaux minimaux pour les périodes non écoulées de ces contrats de location et des autres engagements aux termes de contrats de location sont les suivants :

(en milliers de dollars)	
2011	2 686
2012	707
2013	595
2014	322
	4 310

Éventualités

Dans le cours normal des affaires, l'organisme peut refuser de verser un certain nombre de paiements d'indemnité ou de paiements de programme. Par conséquent, diverses revendications ou procédures ont été ou peuvent être intentées contre l'organisme. L'organisme ne s'attend pas à ce que les décisions concernant les litiges qui sont pendants ou qui font l'objet d'une revendication aient un impact important sur la situation financière de l'organisme ou sur ses résultats d'exploitation.

14. Opérations entre apparentés

L'organisme a conclu plusieurs accords pour obtenir les services du MAAARO. L'organisme a versé 574 000 $ (2009 – 616 000 $) pour les services administratifs, juridiques et de vérification. En outre, l'organisme a versé 1,5 million de dollars (2009 – 1,3 million de dollars) à la Société immobilière de l'Ontario pour la location des locaux de son siège social. En outre, l'organisme a généré des revenus de 53,9 millions de dollars (2009 – 52,9 millions de dollars) du MAAARO comme portion des primes d'AP et du fonds de fonctionnement.

15. Gestion du capital

En matière de gestion du capital, le principal objectif de l'organisme est de protéger sa capacité de continuer d'être une entreprise en exploitation, afin qu'il puisse continuer d'assurer la prestation de régimes et des services jouant un rôle de filet de sécurité agricole pour les secteurs agricoles et alimentaires en Ontario.

L'organisme est limité à l'administration de l'AP, aux programmes de gestion des risques de l'entreprise (programmes de transfert de droits) et à tout autre programme ayant fait l'objet d'une approbation. L'organisme s'assure qu'il dispose d'un capital et d'un fonds de roulement suffisants par le biais d'ententes de prestation avec ses partenaires financiers.

16. Rémunération des membres du conseil d'administration et divulgation des salaires

La rémunération totale des membres du conseil d'administration a été de 40 111 $ en 2009 (20 939 $ en 2008).

La *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public* oblige l'organisme à divulguer les noms des employés dont le salaire annuel est supérieur à 100 000 $. Pour l'année civile 2009, les montants payés à ces employés sont les suivants :

Nom	Poste	Rémunération	Avantages imposables
Beifuss, Erich	Directeur des finances	$157 379	$ 549
Bhimji, Zeenat	Architecte de l'information	108 832	391
Brown, Greg	Directeur de la gestion des risques	115 070	2 667
Cote Kennedy, Annie	Directrice des communications	122 313	435
Ensafi, Masoud	Chef, Services de développement	110 055	404
Fung, Patrick	Contrôleur	119 496	428
Gallagher, Jocelyn	Directrice principale des ressources humaines et du développement organisationnel	136 434	488
Ip, Stephen	Directeur des services d'application de la TI et de réseautique	134 672	493
Jackiw, Randy	Directeur général	174 811	12 061
Langermann, Olesia	Chef, Rémunération totale	118 650	–
LaRose, Doug	Directeur de l'information	169 684	626
Lennox, Lee Ann	Directrice de la gestion stratégique et des communications	105 586	377
Li, Joyce	Chef principale, Bureau de la gestion des projets ministériels	102 792	378
Meneray, Debra	Directrice principale de l'exécution des programmes	137 933	493
Vlcek, Michael	Directeur principal du développement des programmes	131 696	470
Wong, Roxana	Chef, Services aux clients TI	114 636	412

17. Chiffres de l'exercice précédent

Certains chiffres comparatifs de l'exercice précédent ont été reclassés afin de se conformer à la présentation des états financiers adoptée pour l'exercice à l'étude.

Agricorp®

An agency of the Government of Ontario
Un organisme du gouvernement de l'Ontario

Pour nous joindre :

1 Stone Road West
C.P. 3660, succ. Centrale
Guelph (Ontario) N1H 8M4
agricorp.com

English version available
Agricorp Annual Report 2009-2010 – ISSN 1715-7587 (Agricorp. Online)
Agricorp Rapport annuel 2009-2010 – ISSN 1715-7595 (Agricorp. En ligne)

2010-10-01

Canada

Growing Forward | Cultivons l'avenir

Ontario